BAB III

DATA PENELITIAN

3.1. Sejarah Berdirinya Hotel Tretes View

Pada tahun 1986 Hotel Tretes View didirikan oleh Bapak Yongki Wijaya. Pada awal berdirinya hotel ini hanya berupa losmen yang bernama Losmen Palapa. Losmen ini memiliki kamar sebanyak 10 buah kamar dan karyawan sebanyak 5 orang. Hotel yang bertaraf melati ini terletak di daerah wisata Prigen, tepatnya di jalan Gajah Mada No. 6-7 Tretes, Prigen, Pasuruan, Jawa Timur. Pada saat itu losmen sejenis belum begitu banyak sehingga keberadaan losmen ini sangat mendukung bagi perkembangan pariwisata di daerah itu. Manajemen losmen pada saat itu masih sangat sederhana, sebagai perusahaan perseorangan, Bapak Yongki Wijaya selain bertindak sebagai pemilik juga merangkap sebagai pengelola.

Karena perkembangannya yang begitu pesat, maka pada tahun 1988 Losmen Palapa menambah jumlah kamarnya menjadi 25 kamar. Sejalan dengan waktu, jumlah karyawan pun bertambah menjadi 22 orang. Tetapi walupun mengalami kemajuan, manajemen losmen ini masih dikelola pemiliknya.

Agar losmennya dapat berkembang terus, maka pemilik losmen mengajak PT. Murni Berlian Motor, yang berlokasi di Surabaya agar mau menanamkan modalnya dengan sistem bagi hasil. Adapun kepemilikan saham antara pemilik dengan PT. Murni Berlian Motor masing-masing

sebesar 50%. Pada tahun 1990 Losmen Palapa mengalami renovasi besar-besaran, renovasi ini meliputi perubahan bangunan, penambahan jumlah kamar dari 25 kamar menjadi 64 kamar, pembangunan kolam renang, lapangan tenis dan penambahan fasilitas lainnya.

Pada tahun 1992, Losmen Palapa berubah nama menjadi Hotel Tretes View dan sekaligus menjadi hotel yang bertaraf bintang tiga. Pada bulan mei 1992, Hotel Tretes View resmi dibuka tetapi masih dalam jumlah terbatas. Pada ulang tahunnya yang pertama pada tanggal 4 oktober 1993, Hotel Tretes View diresmikan oleh Bupati Pasuruan yaitu Kolonel Saputro dan dibuka untuk umum.

Setelah resmi dibuka, Hotel Tretes View mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini antara lain disebabkan oleh ketertarikan wisatawan baik asing maupun domestik terhadap bentuk bangunan Hotel Tretes View yang berbeda dengan hotel-hotel lain yang berada di lokasi yang sama karena hotel ini memiliki bentuk bangunan turun ke bawah yang mungkin jarang dimiliki oleh hotel lain pada saat itu.

Pada tahun 1995, Hotel Tretes View menambah satu lagi restaurantnya yaitu Restaurant Ken Dedes. Restaurant ini menyediakan menu masakan yang berasal dari Eropa dan Jepang. Penambahan restaurant ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengunjungnya terutama wisatawan asing.

Pada tahun 1999, Hotel Tretes View menambah satu lagi ruang pertemuannya, yaitu Ruang Kartanegara yang memiliki kapasitas 75 class.

Ruang pertemuan ini memiliki kapasitas yang lebih banyak dibandingkan Ruang Puriagung yang memiliki kapasitas 40 class. Penambahan ruang ini dimaksudkan agar dapat menampung jumlah tamu yang lebih banyak. Sedangkan pada tahun 2002 ini, pemilik berencana untuk menambah jumlah kamar hotel. Selain pembangunan sarana fisik, Hotel Tretes View berusaha untuk terus meningkatkan pelayanannya agar para pengunjung merasa nyaman dan betah berada di Hotel Tretes View.

3.2. Fasilitas – fasilitas Hotel

Fasilitas-fasilitas yang disediakan Hotel Tretes View terbagi menjadi dua bagian yaitu, fasilitas yang berada dalam kamar dan fasilitas diluar kamar.

1. Fasilitas didalam kamar

   Setiap kamar pada Hotel Tretes View memiliki fasilitas-fasilitas antara lain : TV Program, AC, Freezer, Cold and hot water, Telepon, Mini bar dan Indoor bathroom.

   Secara lebih rinci, fasilitas yang ada di dalam setiap kamar dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1

Ukuran dan Fasilitas Kamar

NO	Jenis Kamar	Harga	Fasilitas	Jumlah	Ukuran
01	Standart room	Rp.275.000,-	TV 14', Freezer, Phone, Guest Suplies, Almari, Table, Chair, Hot Water	48	3x6 m
02	Superior room	Rp.385.000,-	TV 21', Freezer, Phone, Guest Suplies, Almari, Table, Chair, Hot Water, Coffe, Tea Maker.	4	4x7 m
03	Deluxe room	Rp.465.000,-	TV 21', Freezer, Phone, Guest Suplies, Almari, Table, Chair, Hot Water, Coffe, Tea Maker.	8	5x7 m
04	Sweet room	Rp.675.000,-	TV 21'+Remote, Freezer, Phone, Guest Suplies, Almari, Table, Chair, Hot Water, Coffe, Tea Maker, Living Room, Dining Room	4	8x9 m

2. Fasilitas diluar kamar

Selain menyediakan fasilitas-fasilitas di dalam kamar, Hotel Tretes View juga menyediakan fasilitas-fasilitas lain yang ada dil luar kamar. Fasilitas-fasilitas tersebut terdiri dari :

1. Restaurant.
   - Restaurant Arimbi dengan menu Chinese dan Indonesian dengan kapasitas tempat duduk 200 orang.
   - Restaurant Ken Dedes dengan menu Eropa dan Japanese yang berkapasitas 50 orang.
2. Pemilikan ruang pertemuan.
   - Ruang Kartanegara dengan kapasitas 75 orang class style
   - Ruang Puriagung dengan kapasitas 40 orang class stile.

3. Pemilikan ruang bernyanyi.
   - Liberties pub and karaoke yang berkapasitas 4 class
4. Pemilikan lapangan tenis.
5. Pemilikan kolam renang.

Selain itu, fasilitas-fasilitas lainnya yang disediakan oleh Hotel Tretes View antara lain : Beauty Parlour, Local News Paper, Loundry Service, Taxi Service, Airline Service, dan lain-lain. Fasilitas-fasilitas itu diperuntukkan untuk mewujudkan kenyamanan bagi tamu yang menginap di Hotel Tretes View.

3.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada hotel Tretes View adalah struktur organisasi fungsional. Hotel Tretes View berbentuk Perseroan Terbatas (PT), karena itu kekuasaan dan wewenang tertinggi terletak pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Karena kekuasaan dan wewenang tertinggi ada pada RUPS maka semua kegiatan-kegaiatan penting yang menyangkut kelangsungan hidup perusahaan harus dilaporkan dan harus mendapat persetujuan dari para pemegang saham.

Hotel Tretes View dipimpin oleh seorang General Manager yang bertanggung jawab secara penuh terhadap jalannya perusahaan. Dibawah General Manager terdapat Manager Operasional yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan dimasing-masing departemen. Dalam menjalankan tugasnya, Manager Operasional dibantu seorang Asisten

Manager Operasional. General Manager dan Manager Operasional ini membawahi :

1. Front Office Manager
2. Personal Manager
3. Food and Baverage Manager
4. House Keeping Manager
5. Accounting Manager

Masing-masing manager departemen bertanggung jawab terhadap kelancaran kegiatan dimasing-masing departemennya dan melaporkannya kepada manager operasional.

Dalam suatu perusahaan, deskripsi jabatan merupakan hal yang penting karena dengan adanya deskripsi jabatan maka akan jelas fungsi, tugas dan tanggung jawab serta wewenang dari masing-masing bagian. Berikut adalah tugas dari masing-masing manager.

1. General Manager
   - Menjadi wakil hotel kepada pihak eksternal.
   - Melaksanakan peraturan-peraturan pemerintah yang menyangkut perhotelan.
   - Merancang strategi untuk menghadapi dan mengantisipasi persaingan.
   - Memberikan instruksi kepada manager departemen.
   - Bersama-sama manager operasional mengkoordinasi kegiatan dpartemen-departemen yang ada diperusahaan.

2. Operasional Manager

- Bertanggung jawab dalam melaksanakan, mengawasi dan mengembangkan secara keseluruhan dari semua kegiatan yang ada di Hotel Tretes View
- Mengatasi masalah yang terjadi di hotel yang mengganggu jalannya kegiatan operasional dan nonoperasional.

Berikut adalah tugas dari masing-masing departemen pada Hotel Tretes View.

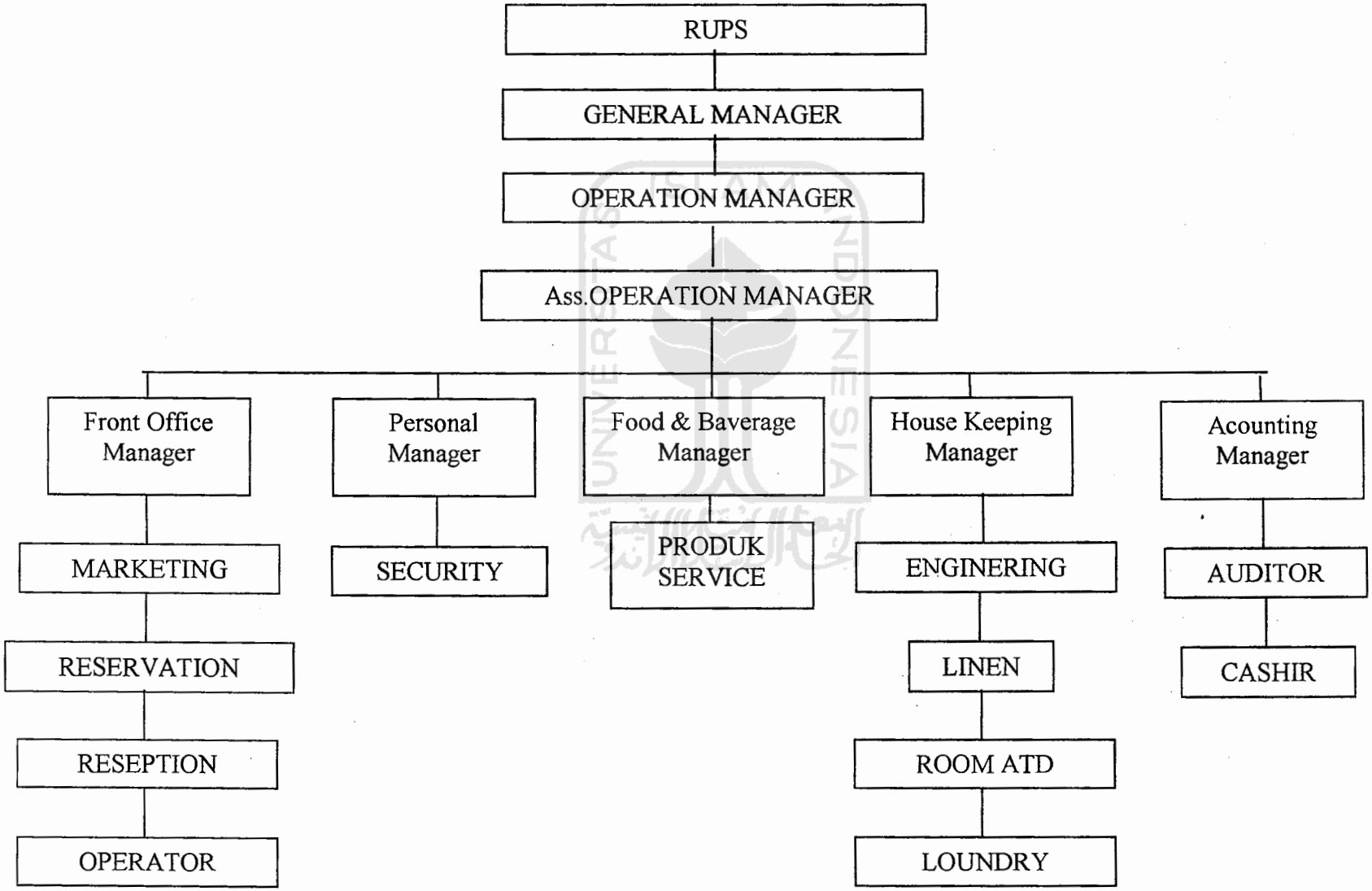
DEPERTEMENT	TUGAS
FRONT OFFICE	- Pelaksanaan penjulan kamar, penanganan tamu chek in dan chek out, penanganan reservation dan information - Menerima, memproses dan mengukuhkan reservasi kamar-kamar baik melalui telephone, telex, fax, surat maupun datang lansung ke hotel. - Melakukan pengumpulan data untuk persiapan laporan guest statistik, kebutuhan analisa penjualan produk hotel, dan kecendrungan pasar. - Melaksanakan pengelolaan teknis pemasaran baik "sales cal" dan "Direct Mail" dengan berpedoman pada kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. - Meneliti data perusahaan, instansi pemerintah, asosiasi dengan pihak-pihak yang dianggap sebagai "Potensial Market". - Menjalin, membina hubungan dengan para tamu / rekanan.
FOOD AND BAVERAGE	- Melaksanakan pengelolaan/penjualan Food & Baverage/bar dengan berpedoman pada policy dan procedure kebijaksanaan yang ditetapkan oleh management. - Melaksanakan penyajian di Restaurant dan Pol Side Restaurant maupun Banguet. - Melaksanakan kegiatan teknis pelayanan Baverage – Winkel.

HOUSE KEEPING	- Mempersiapkan kamar/menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan fasilitas kamar agar ready for sale. - Melaksanakan kegiatan teknis pelayanan terhadap tamu yang chek in/chek out dalam kamar. - Melaksanakan - pencucian, pengeringan, penyetrikaan lenen / pakaian tamu / karyawan.
PERSONALIA	- Pelaksanaan pengelolaan personil dengan berpedoman paa undang-undang perburuhan dan policy/procedure - Menjaga kelancaran kegiatan antar jemput tamu, karyawan, dengan menjaga kondisi mobil - Menjaga kelancaran kegiatan personil - Melaksanakan kegiatan pengamanan harta perusahaan dan karyawan
ACCOUNTING	- Melaksanakan kegiatan accounting dengan berpedoman pada system yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Adapun struktur organisasi Hotel Tretes View dapat dilihat pada gambar 3.1

Gambar 3.1

Struktur Organisasi Hotel tretes View



3.4. Pemasaran

Dalam menjalankan aktivitas pemasarannya, strategi yang dipakai oleh Hotel Tretes View adalah strategi bauran pemasaran (*Marketing Mix*). Yang dimaksud dengan strategi bauran pemasaran ini adalah dalam melaksanakan kegiatan pemasarannya, Hotel Tretes View menekankan pada empat faktor penting, yaitu produk, harga, promosi dan lokasi. Keempat faktor tersebut dijelaskan di bawah ini.

1. Produk

   Produk yang ditawarkan oleh Hotel Tretes View terdiri dari dua macam, yaitu produk utama dan produk sampingan. Produk utama yang ditawarkan oleh Hotel Tretes View berupa penyewaan kamar. Setiap kamar pada Hotel Tretes View memiliki fasilitas-fasilitas yang berbeda-beda sesuai dengan jenis kamar yang dipilih. Selain menyewakan kamar, Hotel Tretes View juga menawarkan produk lain yaitu berupa makanan dan minuman. Untuk menyajikan makanan dan minuman tersebut, Hotel Tretes View melengkapi fasilitas-fasilitas berupa restaurant-restaurant dan juga bar. Produk utama lainnya yang ditawarkan oleh Hotel Tretes View adalah berupa persewaan ruang pertemuan. Ruang pertemuan tersebut dapat digunakan untuk pihak umum dan tidak terbatas pada pengunjung Hotel Tretes View saja.

   Selain menawarkan produk utama, Hotel Tretes View juga menawarkan produk sampingan. Produk-produk sampingan itu antara

lain berupa kolam renang, lapangan tenis, telephone, facsimile, laundry and dry cleaning dan lain-lain.

2. Harga

Dalam menetapkan tarif kamar, Hotel Tretes View membedakan menurut jenis kamar, ukuran dan fasilitas didalamnya. Selain itu pihak hotel juga akan memberkan potongan harga bagi tamu yang dianggap menjadi langganan tetap hotel. Hotel Tretes View menetukan tarif berdasarkan Rupiah yang sudah termasuk minuman selamat datang, makanan selamat datang, makan pagi prasmanan, pajak dan pelayanan.

3. Lokasi

Lokasi Hotel Tretes View terletak di pinggir jalan raya Gajah Mada yang merupakan daerah wisata yang banyak didatangi oleh tamu-tamu baik manca negara maupun domestik. Di sekitar Hotel Tretes View masih sedikit hotel-hotel yang setaraf dengan Hotel Tretes View baik bangunan maupun fasilitas yang disediakan. Dalam memasarkan produknya, Hotel Tretes View bekerja sama dengan biro perjalanan baik yang berada di daerah tersebut maupun yang berada di Surabaya. Selain tamu yang berasal dari agen perjalanan, pangsa pasar Hotel Tretes View juga terdiri dari perusahaan-perusahaan dan personal.

4. Promosi

Kegiatan promosi yang dilakukan oleh Hotel Tretes View antara lain pemasangan bilboard di jalan-jalan protokol, iklan di media massa, sponsorship dan lain-lain.

3.5. Visi, Misi dan Tujuan

Dalam menjalankan operasinya, Hotel Tretes View menetapkan visinya, yaitu : ikut memajukan dan mengembangkan perusahaan baik dalam usaha maupun sumber daya manusianya sehingga dapat mensejahterakan karyawan dan pemilik, serta ikut membantu negara dalam pembangunan dan menciptakan lapangan kerja.

Sedangkan misi dari Hotel Tretes View adalah sebagai berikut :

- Memberikan pelayanan yang baik dan tulus kepada semua tamu dan sesama karyawan lainnya, sehingga hotel ini menjadi tempat yang nyaman, baik dirasakan oleh tamu maupun seluruh karyawan yang bekerja didalamnya.
- Memberikan pendidikan kepada seluruh karyawan baik kemampuan, ketrampilan mental maupun fisik sehinnga menjadikan mereka sumber daya yang berkualitas, kretif dan profesional.
- Setiap karyawan yang bekerja di hotel ini apapun kedudukannya bertugas melayani pelanggan, yang dimaksud pelanggan disini adalah tamu, atasan, dan karyawan.
- Menjadikan setiap keterbatasan yang ada bukan merupakan hambatan tetapi merupakan tantangan.

Tujuan utama pendirian Hotel Tretes View adalah pencapaian laba keuangan yang optimal sehingga perusahaan dapat menjamin kelangsungan hidup dan kemajuan usahanya.

3.6. Penilaian Kinerja Yang Dilakukan

Penilaian kinerja yang dilakukan oleh Hotel Tretes View adalah dengan menggunakan Anggaran Tahunan. Anggaran Tahunan yang disusun pada awal tahun dan akan terus dievaluasi untuk mengetahui persentase target keuangan yang dicapai oleh perusahaan pada akhir tahun yang diperhitungkan dari kondisi perusahaan pada tahun-tahun sebelumnya.

Dalam proses penyusunan anggaran, masing-masing departemen mengajukan usulan anggaran tiap departemennya. Usulan anggaran per departemen itu kemudian diajukan kepada general manager untuk disetujui. Setelah disetujui oleh general manager, maka usulan anggaran itu kemudian diajukan kepada pemegang saham untuk dievaluasi dan disahkan.

Usulan anggaran yang telah disahkan resmi menjadi anggaran tahunan yang harus dilaksanakan guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Sasaran yang hendak dicapai oleh Hotel Tretes View dituangkan dalam target yang telah dianggarkan dalam penyusunan anggaran. Target pendapatan adalah sebesar 75% dari pendapatan yang dianggarkan. Sedangkan untuk target biaya adalah sebesar 75%-80% sebagai batas bawah dari biaya yang telah dianggarkan dan sebagai batas atasnya sama dengan jumlah anggaran biaya yang telah ditetapkan. Untuk toleransi, pihak manajemen menambahkan anggaran sebesar 10%-15% dari anggaran biaya yang telah ditetapkan. Manajemen Hotel Tretes View dinilai kinerjanya dengan cara membandingkan antara realisasi dengan anggaran yang telah ditetapkan.

Hal tersebut dapat dilihat pada lampiran 1 yaitu berupa tabel Perbedaan Selisih Anggaran dan Realisasi Hotel Tretes View selama tahun 1999 sampai tahun 2001.

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa pada tahun 1999, target anggaran untuk pendapatan dapat tercapai sebesar Rp.2.396.652.800. atau berjumlah 94% dari target anggaran ditetapkan yaitu sebesar Rp. 2.563.201.925. Walaupun tidak dapat tercapai 100%, tetapi target minimal untuk pendapatan perusahaan ini dapat tercapai sehingga kinerja manajemennya dianggap berhasil. Sedangkan untuk anggaran biaya pada tahun 1999 ini, manajemen menetapkan sebesar Rp. 1.379.532.500 dan biaya yang terjadi sebesar Rp. 1.366.600.850. atau sebesar 99% dari total anggaran. Biaya yang terealisasi ini belum melewati batas tertinggi dari target anggaran yang ditetapkan oleh manajemen sehingga kinerja manajemennya dianggap berhasil.

Pada tahun 2000, manajemen menaikkan anggarannya. Hal ini dilakukan karena melihat bahwa target minimal untuk anggaran tahun 1999 dapat dicapai. Pada tahun 2000 ini, manajemen menetapkan anggaran untuk pendapatan sebesar Rp. 3.355.392.600 dan untuk anggaran biayanya sebesar Rp. 1.582.962.900. Anggaran pendapatan dapat terealisasi sebesar Rp. 2.804.115.800 atau sebesar 83,57% dari target anggaran yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk anggaran biayanya sebesar Rp. 1.641.536.750 atau sebesar 103,7% Jumlah biaya yang terealisasi ini memang lebih besar dari yang dianggarkan tetapi masih dalam batas toleransi yang ditetapkan

oleh perusahaan. Naiknya biaya ini disebabkan oleh naiknya biaya operasional yang harus dikeluarkan perusahan dalam menjalankan usahanya.

Pada tahun 2001, Anggaran yang ditatapkan oleh perusahaan sebesar Rp. 4.085.653.950 untuk anggaran pendapatan dan Rp. 1.778.000.075 untuk anggaran biayanya. Anggaran pendapatan yang terealisasi sebesar Rp.3.482.780.050 atau sebesar 85% dari target yang ditetapkan dan untuk anggaran biayanya sebesar Rp. 1.787.486.500 atau sebesar 101% dari target minimal yang ditargetkan.

Selain itu, penilaian kinerja pada Hotel Tretes View juga menggunakan berbagai tolak ukur yang menunjukkan pencapaian dan kemajuan yang telah dan sedang dicapai perusahaan. Indikator-indikator tersebut ditetapkan oleh pihak managemen hotel untuk masing-masing departemen yang ada pada Hotel Tretes View.

Masing-masing penilaian pada departemen-departemen tersebut adalah sebagai berikut :

1. Departemen Front Office
   - Kemampuan departemen Front Office dalam menjual kamar sebanyak mungkin.
   - Kemampuannya dalam menyelesaikan atau meminimalkan komplain dari pelanggan yang berhubungan dengan pelayanan tamu, kecepatan dalam memproses transaksi penjualan, keramahan pegawai, dan lain-lain.

Setiap satu bulan sekali departemen Front Office memberikan laporan mengenai jumlah kamar yang terjual kepada manager operasional. Manager operasional akan membandingkan laporan-laporan penjualan tersebut setiap bulannya. Apabila penjualan kamar setiap bulannya mengalami kenaikan maka kinerja departemen ini dianggap berhasil dan pada akhir tahun manager Front Office akan diberikan reward atas keberhasilannya. Tetapi apabila penjualan kamar mengalami penurunan, maka manager operasi akan melakukan evaluasi dan mencari sebab-sebab terjadinya penurunan tersebut. Apabila sebab terjadinya penurunan tersebut adalah berasal dari faktor yang tidak dapat dihindarkan, misalnya menurunnya jumlah tamu yang disebabkan karena bukan pada musim liburan, maka hal ini tidak mempengaruhi penilaian kinerja departemen Front Office ini. Tetapi apabila hal tersebut disebabkan oleh faktor pelayanan, maka hal tersebut dapat mempengaruhi terhadap penilaian kinerja departemen ini.

2. Departemen Personalia

   - Kedisiplinan karyawan dalam mematuhi peraturan dan kebijakan perusahaan, seperti datang tepat pada waktunya, menjalankan semua perintah atasan yang sesuai dengan aturan, dan lain-lain.

Depertemen Personalia ini sangat erat hubungannya dengan sumber daya manusia yang ada pada Hotel Tretes View. Keberhasilan departemen ini tergantung pada kemampuannya untuk melaksanakan pemeliharaan mental dan kesejahteraan karyawan serta peningkatan

pengetahuan dan keterampilan karyawan. Untuk menilai kinerja departemen ini, setiap 6 bulan sekali manager operasional melakukan evaluasi terhadap tenaga kerja Hotel Tretes View. Manager operasional dengan dibantu asistennya memberikan formulir sederhana untuk diisi oleh masing-masing karyawan. Isi dari formulir tersebut adalah berkenaan dengan kinerja karyawan yang bersangkutan selama 6 bulan terakhir. Karyawan diharapkan untuk mencantumkan kelebihan-kelebihan dan kekurangan-kekurangan yang mereka miliki berikut kesan-kesan tentang pekerjaan yang telah dilakukan termasuk usulan-usulan dan kebertan-keberatan yang berhuubungan dengan peraturan dan kebijaksanaan yang ada di hotel Tretes View.

Setelah selesai, formulir tersebut kemudian dievaluasi dan dihubungkan dengan kedisiplinan dan besarnya kontribusi yang telah diberikan karyawan tersebut untuk kemajuan hotel. Dalam hal ini manager operasional bekerja sama dengan manager Departemen Personalia. Berdasarkan penilaian tersebut, bagi karyawan yang dianggap berprestasi maka akan diikutkan ke berbagai pelaitihan yang dapat menunjang karirnya. Departemen Personalia ini dianggap berhasila apabila karyawannya merasa nyaman untuk bekerja. Selain itu juga dapat dilihat dari banyaknya karyawan yang mengikuti training atau pendidikan lainnya yang dapat menunjukkan kualitas dari sumber daya manusia hotel tersebut.

3. Departemen Food and Baverage

   - Kemampuan mereka dalam menjual makanan dan minuman yang disediakan baik itu di restaurant, bar, banguet maupun yang berasal dari pemesanan kamar.
   - Minimalnya komplain dari pelanggan mengenai menu, pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh departemen ini.

   Penilaian kinerja yang dilakukan pada departemen ini tidak jauh berbeda dengan yang dilakukan pada departemen Front Office. Setiap satu bulan sekali manager departemen Food and Baverage memberikan laporan tentang penjualan makanan dan minuman baik yang beasal dari bar, restauran maupun dari penyewaan banquet kepada Manager operasional. Berdasarkan laporan tersebut maka manager operasional akan mengevaluasi kinerja departemen tersebut setiap bulannya.

4. Departemen House keeping

   - Penilaian kinerja pada departmen House Keeping menggunakan tolak ukur kemampuan departemen ini dalam meminimalkan komplain dari pelanggan yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan yang dibawahi oleh departemen ini seperti kebersihan kamar, pelayanan kamar, linen dan lain-lain.

   Untuk menilai kinerja departemen ini, pihak managemen hotel menyebar angket kepada para tamu yang menginap. Angket ini selain berisi penilaian terhadap departemen House Keeping juga berisi penilaian terhadap departemen-departemen lain yaitu departemen Food

and Baverage dan departemen Front Office. Berdasarkan angket yang disebar manager operasional dapat mengetahui kinerja dari departemen House Keeping. Angket ini akan dievaluasi satu bulan sekali. Selain dari angket, bagi tamu yang merasa pelayanan kurang memuaskan maka dapat langsung menghubungi manager operasional. Semakin sedikit complain dari pelanggan yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan yang dibawahi departemen ini maka semakin baik kinerja yang telah dilakukan oleh departemen ini.

5. Departemen Accounting

Depertemen ini dinilai kenerjanya berdasarkan ,

- Kemampuan Departemen ini dalam pengelolaan keuangan perusahaan sehingga setiap penerimaan dan pengeluaran dicatat oleh departemen ini dan tidak ada pengeluaran yang tidak mendapat persetujuan pimpinan perusahaan.
- Kemampuan departemen ini untuk menghasilkan laporan keuangan tepat waktu dan benar sehingga bermanfaat bagi pengambilan keputusan.